U.S. Department of Homeland Security

U.S. Customs and Border Protection



Language Access Plan

Nobyembre 18, 2016

Talaan ng mga Nilalaman

Pahayag sa Misyon ng CBP

Upang mapangalagaan ang mga border ng Amerika at sa gayon ay maprotektahan ang publiko mula sa masasamang tao at materyales habang pinahuhusay ang kakayahan ng Bayan sa pandaigdigang ekonomiya sa pammagitan ng pagpapagana ng lehitimong kalakalan at paglalakbay.

Layunin

Ipinapatupad ng Language Access Plan (LAP) ang patakaran ng Department of Homeland Security (DHS) sa pag-access ng wika at nagtatatag ng sistema sa loob ng Customs and Border Protection ng U.S. (CBP) para ipatupad ang Utos ng Nakatataas 13166, *Pagbutihin ang Access sa Serbisyo para sa mga Tao na may Limited English Proficiency* (LEP) (Agosto 11, 2000), na hinihingi ang, bukod pa sa ibang bagay, na ang bawat ahensiyang Pederal na "siyasatin ang mga serbisyong inilalaan nito at bumuo at magpatupad ng sistema kung saan ang mga taong LEP ay maa-access nang makabuluhang ang mga serbisyong iyon alinsunod sa, at walang di-makatuwirang nagpapahirap, sa pangunahing misyon ng ahensiya." Bilang karagdagan sa paglalarawan sa mga kasalukuyang aktibidad ng CBP sa pag-access ng wika, kasama sa Plan ang mga hakbang para mapahusay at madagdagan ang serbisyo sa wika para sa mga LEP na indibidwal sa mga operasyon, mga serbisyo, aktibidad, at programa sa kabuuan ng CBP.

Hatid ng plan na ito ang pagtatatag ng:

- **CBP Limited English Proficiency (LEP) Committee** para magtatag ng mga panukatan sa pagganap at mga pagsukat para bumuo at pamahalaan ang pagpapairal sa mga patakaran at pamamaraan;
- **Pahayag sa Patakaran ng Limited English Proficiency (LEP)** para magtakda ng mga pamantayan, mga prinsipyo sa pagpapatakbo, at mga pamatnubay na namamahala sa paghahatid ng serbisyo upang matiyak ang makabuluhang pag-access ng mga LEP na indibidwal; at
- **Mga Standard Operating Procedure ng CBP Limited English Proficiency (LEP)** na tumutukoy pasa sa kawani ng "paano," kabilang ang mga pamamaraan para maglaan ng mga serbisyo sa wika, pagkalap ng datos, at paghatid ng mga serbisyo sa mga LEP na indibidwal.

Nasasaklaw

Ang mga obligasyon sa ilalim ng Executive Order 13166 at ang Plan na ito ay nalalapat sa lahat ng miyembro ng LEP sa mga pampublikong pakikipag-usap ng CBP sa mga programa at aktibidad nito, anupaman ang status ng kanilang imigrasyon.

Naaangkop ang planong ito sa lahat ng tanggapan ng CBP na nakikipag-ugnayan sa mga miyembro sa pangkalahatang publiko sa pamamagitan ng anumang medium, kabilang na, ngunit hindi limitado sa, mga website, email, telepono, at pakikipag-usap nang harapan sa tao.

Mga Pangunahing Kataga

a) **Mga Limited English Proficient na Tao**: Taong hindi nagsasalita ng English bilang kanilang pangunahing wika at limitado ang abilidad na makabasa, magsalita, sumulat, o makaunawa ng English.

b) **Mga Bilingual na Tao**: Ang mga taong bilingual ay tuloy-tuloy magsalita sa dalawang wika at kayang isagawa ang kailangan sa mga lugar ng trabaho sa alinman sa mga wikang iyon. Ito ay dapat na matukoy mula sa kasanayan sa higit sa isang wika. Ang isang inbibidwal na mahusay sa isang wika ay maaaring, bilang halimbawa, mababati ang isang LEP na indibidwal sa kaniyang wika, pero hindi maisasagawa ang kinakailanga ng ahensiya sa wikang iyon. Kailangan sa interpretasyon at pagsasalin-wika na ang tagapagsalin ay tuloy-tuloy magsalita sa pagka-bilingual, at nangangailangan din ng mga partikular na kakayahan gaya ng inilalarawan sa ibaba sa (c).

c) **Interpretasyon at pagsasalin**: Kasama sa interpetasyon ang *binibigkas* na komunikasyon. Kasama sa pagsasalin ang *nasusulat* na komunikasyon. Kasama sa interpretasyon ang agarang paghahayag ng kahulugan mula sa isang wika papunta sa isa pa. Nagpapaabot ang tagapagsalin ng kahulugan na binibigkas, at bilang resulta, iba ang hinihinging kakayahan sa interpretasyon sa kinakailangan para sa pagsasalin. Ang interpretasyon ay isang komplikadong gawain na pinagsasama ang ilang abilidad na higit sa kakayahan sa wika upang maisagawa ang paghahatid ng epektibong propesyonal na interpretasyon sa ibinigay na sitwasyon. Mula sa kinatatayuan ng gumagamit, ang matagumpay na interpretasyon ay ang tapat at tumpak na naihahatid ang kahulugan sa pinagmulan binigkas na wika, sumasalamin sa istilo, rehistro, at kontekstong kultural ng pinagmulang mensahe, walang tinanggal, idinagdag, o pagpapaganda sa bahagi ng nagbibigay-kahulugan.

Nasasailalim ang mga propesyonal na tagapagsalin sa mga patikular na kodigo ng ikinikilos (code of conduct) at dapat na nagsanay sa mga kakayahan sa interpretasyon, etika, at wikang paksa.

Ang tagapagsalin ay maaaring pisikal na naroroon, o, sa mga naaangkop na sitwasyon, ay maaaring dumalo sa pamamagitan ng video conferencing o sa pamamagitan ng telepono. Kapag ginamit ang video conferencing o pamamagitan ng telepono, kabilang sa mga opsiyon ang direktang pagkonekta sa isang partikular na propesyonal na tagapagsalin na may kilalang kwalipikasyon, o paggamit ng kompanya na naglalaan ng serbisyong interpretasyon sa pamamgitan ng telepono at may nakatakdang mga paniguro sa kontrol at pagkapribado.

Kung hiniling sa bilingual na kawani na magpaliwanag o magsalin, dapat na kwalipikadong gawin iyon ng kawani. Ang pagtatasa sa abilidad, pagsasanay sa etika at pamantayan ng tagapagsalin, at malilinaw na patakaran, gaya ng nabanggit sa ibaba, ang inilarawang naaangkop na paggamit sa bilingual na kawani, o mga nakakontratang tagapagbigay-paliwanag at tagapagsalin, ay tutulong na matiyak ang kalidad at mabisang paggamit ng mga pinagkukunan.

d) **Makabuluhang Pag-access:** Tulong sa wika na ang resulta ay tumpak, napapanahon, at epektibong komunikasyon na walang gastos para sa mga LEP na indibidwal.

Patakaran

Kinukupkop ng CBP ang patakaran sa pag-access ng wika na nasa DHS Language Access Plan (Pebrero 28, 2012). Ang CBP ay gumagawa ng makatuwirang pagsisikap para makapagbigay ng makabuluhang access para sa mga indibidwal na limitado ang kasanayan sa English sa mga operasyon nito, mga serbisyo, at iba pang isinasagawang aktibidad at programa para masuportahan ang misyon ng CBP, alinsunod sa mga pamatnubay na itinatag ng Executive Order 13166, ng Department of Justice (DOJ), ng mga dokumentong panggabay nga tumatanggap ng DHS, atang DHS Language Access Plan (LAP Plan).

Pinagmulan

Noong Agosto 11, 2000, inilabas ni Presidente Clinton ang Executive Order 13166 na hinihingi sa bawat ahensiyang Pederal na "maghanda ng plano para mapahusay ang access sa mga isinasagawa nitong programang pederal at aktibidad sa mga kwalipikadong LEP na tao" at hihingin sa bawat plano na "isama ang mga hakbang na gagawin ng ahensiya para matiyak na magkaroon ng makabuluhang access sa mga programa at aktibidad ng ahensiya ang kwalipikadong LEP." Hinihingi rin nito sa bawat ahensiya na magbigay ng pinansiyal na tulong Pederal na "mag-draft ng title VI na paggabay na partikular na inakma sa tatanggap nito na alinsunod sa Gabay ng LEP na inilabas ng Department of Justice."

Dapat naaayon ang bawat plan ng ahensiya sa mga pamantayan na itinakda sa gabay ng LEP na inilabas ng DOJ na may pamagat na *Guidance to Federal Financial Assistance Recipients Regarding Title VI Prohibition Against National Origin Discrimination Affecting Limited English Proficient Persons.* Kapansin-pansin na, may kasamang apat na pagsusuri sa kadahilanan ang gabay na ito para sa pagtukoy at pagtugon sa mga pangangailangan ng tulong sa wika ng mga LEP na tao. Ang mga dahilan ay ito ay:

1) Bilang o proporsyon ng mga LEP na tao na kwalipikadong mapaglingkuran o malamang na makatagpo
2) Dalas ng mga pagkakataong nagkakatagpo ang mga LEP na indibidwal at programa;
3) Kalikasan at kahalagahan ng programa, akitibidad, o serbisyo na hatid ng programa; at
4) Mga magagamit na mapapagkukunan at gastos.

Noong 2008, bumuo ang CBP ng LAP batay sa Executive Order 13166 at ang patuloy na pagsisikap ng gabay ng DOJ sa LEP na maglaan sa mga LEP na indibidwal ng makabuluhang access para sa mga serbisyo nito. Binigyang-diin ng 2008 LAP highlighted CBP ang mga Foreign Language Award Program, na nagbibigay ng gantimpalang cash na aabot sa hanggang 5% ng basic na sahod sa mga partikular na empleyado ng CBP na mahuhusay sa isang banyagang wika at nakakamit ng minimum na hinihinging paggamit na 10% ng kanilang basic na schedule ng trabaho, at Pagsasanay sa Wika ng Border Patrol Academy, na kinabibilangan ng gawain batay sa programa sa pagtuturo ng wika na nagbibigay-daan sa ahente na gamitin ng mahusay ang wikang Espanyol habang nagsasagawa ng mga kritikal na gawaing partikular para sa Border Patrol. Pagdating sa Border Patrol Academy, sinusubok ang mga nagsasanay sa kanilang kahusayan sa wikang Espanyol. Ang mga may marka na mas mababa sa itinatag na panukatan ay itatalaga sa walong-linggong programa para sa pagsasanay sa wikang Espanyol na magsisimula pagkatapos ng matagumpay na pagtapos sa basic na programa. Ang mga nagsasanay na nagpakita ng kahusayan sa wika ay mag-uulat nang direkta sa kanilang istasyon ng tungkulin at magsisimula ng Post Academy Training.

Noong Hunyo 2010, naglathala ang Government Accountability Office (GAO) ng ulat na pinamagatang "*DHS Needs to Comprehensively Assess Its Foreign Language Needs and Capabilities and Identify Shortfalls*," (GAO-10-714) (Hunyo 22, 2010). Sa ulat na ito, nalaman ng GAO na maraming paghamon ang hinarap ng DHS tungkol sa mga programa LEP nito.[1] Bilang tugon sa GAO 10-714, binuo ng DHS ng Joint Language Task Force (JLTF) para matugunan ang mga pagkukulang na binanggit sa ulat. Isang subcommittee ng JLTF, na pinamunuan ng DHS Office for Civil Rights and Civil Liberties (CRCL), ang bumuo ng isang draft ng Language Access Plan ng DHS. Natapos ang gawain ng JLTF at nagpatuloy ang CRCL sa pagpapalago sa plano alinsunod sa kapangyarihan nito na ipatupad ang mga hinihingi ng EO 13166, kasama ang pagbibigay ng teknikal na tulong sa lahat ng sangay ng ahensiya. Kapansin-pansin, noong Fiscal Year 2010, bumuo ang JLTF ng survey na susuri sa sarili na ibinahagi sa bawat ahensiya ng DHS upang tulungan ang mga sangay sa pagtasa sa kani-kanilang mga pangangailangan at kakayahan sa wika.

Language Access Plan ng CBP

Noong Fiscal Year 2011, ginamit ng DHS ang mga resulta ng survey sa sariling-pagtatasa na ipinamahagi nito sa lahat ng sangay noong FY 2010 at ang apat na kadahilanan ng DOJ sa pagsusuri upang isulat ang Plan nito. Hinihingi ng LAP ng DHS na magtaglay ang bawat tanggapan at sangay ng LAP, ng minimum na 14 na elemento. Nilalaman ng LAP ng CBP ang lahat na 14 na elementong ito, habang isinasama ang isang karagdagang element tungkol sa matalinong paggamit ng teknolohiya para masapatan ang mga layunin ng DBP ng LEP. Isa-isang binabanggit sa LAP ng CBP ang mga elementong ito at ipinaliwanag kung paano kasalukuyang tinutugunan ng CBP ang bawat elemento at paanong tutugunan ang bawat elemento sa hinaharap.

Elemento 1) Responsableng Tauhan: Bilang karagdagan sa paglista ng pangunahing coordinator ng LEP para sa sangay, tukuyin ang mga nakatataas na pamunuan, work group, komite, o ibang tauhan na magkakaroon ng awtoridad at maging responsible para sa pagbuo at pagbabago ng tanggapan o sangay ng LAP, pati na rin ang pagtatag at pagpatupad sa mga pamamaraan ng pagpapatakbo.

Mga Pagkilos sa Pagsunod sa CBP:

- Ang Punong Tagapamahala ng Privacy and Diversity Office (PDO) ay ang Coordinator LEP para sa CBP.
- Ang isang work group na binubuo ng mga miyembro mula sa bawat tanggapan ng programa ng CBP ay tinipon upang bumuo at baguhin ang FY 2008 Plan.

[1]Hiniling sa GAO na pag-aralan ang mga kakayahan sa banyagang wika ng DHS. Natuklasan ng GAO na ang DHS ay mayroong ibat-ibang mga responsibilidad na gumagamit ng kakayahan sa banyagang wika, kasama ang pagsisiyasat ng transnasyonal na aktibidad ng criminal at maglagay ng mga tauhan sa mga port of entry ng U.S. Ang pagsusuri ng GAO ay nakatuon sa aksiyon na kinuha ng DHS sa tatlo sa mga pinakamalaking sangay nito—Ang U.S. Coast Guard, U.S. Customs and Border Protection (CBP), at U.S. Immigration and Customs Enforcement (ICE). Tinugunan ng ulat ng GAO ang lawak ng aksiyon ng DHS nang (1) tinasa ang mga pangangailangan at mga dati na nitong kakayahan sa banyagang wika at tinukoy ang anumang posibleng pagkukulang at (2) bumuo ng mga programa para sa banyagang wika at aktibidad para matugunan ang mga posibleng pagkukulang sa wikang banyaga. Natuklasan ng ulat ng GAO na nagsagawa ang DHS ng limitadong pagkilos para tasahan ang mga pangangailangan at dati nang mga kakayahan sa banyagang wika at matukoy ang mga posibleng pagkukulang. Bilang halimbawa, pangunahin sa pinagtuunan ng pagtatasa ng CBP ang mga pangangailangan sa wika ng Espanyol. Ipinahihiwatig ng ulat na pamamagitan ng pagsasagawa ng komprehensibong pagtatasa, nasa mas mahusay na posisyon ang DHS na makakuha ng impormasyon sa lahat ng pangangailangan nito at magagamit ang impormasyon na ito para mabigyang impormason ang matalinong pagpaplano sa hinaharap. Nakabuo ang mga sangay ng DHS ng ibat-ibang lista ng mga tauhan na may kakayahan sa banyagang wika na magagamit sa ilang opisina, pangunahin na ang mga kasama sa programa ay may parangal sa banyagang wika para sa mga kwalipikadong empleyado. Ang pagsasagawa ng pagtatasa sa lahat ng mga kakayahan nito ay mas magpapabuti sa position ng DHS na mapamahalaan ang mga mapagkukunan nito. Ang programa at aktibidad na ito ay nagbabagu-bago, gaya ng abilidad ng DHS na magamit ang mga ito para tugunan ang mga pagkukulang. Inirerekomenda ng GAO na komprehensibong tasahan ng DHS ang pangangailangan at kakayahan nito sa mga banyagang wika at tukuyin ang mga posibleng pagkukulang, tasahan ang lawak ng pagtugon ng mga programa sa banyagang wika sa mga pagkukulang at tiyaking na ang mga pagtatasang ito ay isasama sa mga matalinong pagpaplano sa hinaharap.

- Isang komite ng LEP ang itinatatag at nagkikita bawat ikatlong buwan para tasahan ang mga kasalukuyang aktibidad ng programa

Elemento 2) Pangangasiwa: Magtatag ng protokol para sa awtoridad at pangangasiwa.

Mga Pagkilos sa Pagsunod sa CBP:

- Ang Self-Inspection Program, na hinihingi sa mga tagapamahala ng CBP na magsagawa ng taunang pagsusuri sa sarili ng mga programa at proseso at mag-ulat sa mga resulta, ay gagamitin para subaybayan ang pagsunod sa LAP.

- Tanungin ang mga tinukoy na tauhan ng CBP na tantiyahin ang pangangailangan na baguhin ang mga serbisyo ng wika o ng tagapagbigay para higit na masapatan ang mga pangangailangan ng mga LEP na komunidad sa kanilang lugar ng serbisyo.

Elemento 3) Abiso sa mga Empleyado: Makapagtatag ng mga paraan para sa pagpapaliwanag sa mga empleyado ng kanilang mga responsibilidad at magagamit na mapagkukunan ng wika.

Mga Pagkilos sa Pagsunod sa CBP:

- Sa pakikipagtulungan ng mga kinilalang tanggapan ng programa ng CBP sa LEP work group nito, nagtuturo ang CBP sa mga tanggapan ng programa nito tungkol sa mga responsibilidad ng LEP sa antas ng tanggapan, na palalawigin hanggang sa kamalayan at edukasyon sa antas ng empleyado. Bilang karagdagan:
  - Bubuo ang PDO ng isang komprehensibong plano sa komunikasyon.
  - Ang nilalaman nitong LAP ay ipapaskil sa Internet web site ng CBP.
  - Abiso na ang LAP ay nilagdaan at ipapakalat sa CBP na gumagamit ng elektronikong mail (*e.g.*, CBP Central) and the internal CBP Information Display System.
  - Ang mga empleyado ay makatatanggap ng abiso na magbibigay-alam sa kanila ng pagpirma sa LAP ng CBP at ang mga nilalaman ng Plan.
  - Ang mga empleyado ay makatatanggap ng taunang abiso ng napapanahong ginawa ng LAP.

Elemento 4) Mga dapat Unahin: Isama sa plano ang pag-una sa wika batay sa mga serbisyo ang kahalagahan ng serbisyo o mga natagpuan, dalas ng paggamit, at mga demograpiko. Ang CBP ay kasalukuyang nagbibigay ng ilang nakasalin na babasahin sa Arabic, French, German, Japanese, Korean, Traditional Chinese, Russian, at Spanish. Ang interpretasyon sa binibigkas na wika ay magagamit sa lahat ng wikang hinarap.

Mga Pagkilos sa Pagsunod sa CBP:

- Tutukuyin ng CBP ang mga pangangailang sa pagsasalin at interpretasyon ng bawat tanggapan ng programa.

- Pagkatapos na magtukoy ang mga kinakailangan ng bawat tanggpan sa LEP, bubuo ang Office of Public Affairs (OPA) ng plano para unahin ang pagsasalin sa mga materyales. Ang pagsasalin ay uunahin batay sa bilang ng gumagamit ng wika na ginagamit ng mga miyembro ng LEP sa komunidad.

Elemento 5) Mga Pamamaraan/Protokol sa Pag-access ng Wika: Itatag ang mga pamamaraan o protokol na dapat sundin ng mga tauhan para makapagbigay ng mga serbisyo sa wika sa mga taong LEP na nakakasalamuha sa mga pang-araw-araw na aktibidad nila. Kabilang sa mga pamamaraan o protokol sa pag-access ng wika ang mga sumusunod na tagubilin: Tukuyin ang status sa LEP ng isang indibidwal; tukuyin ang wikang sinasalita; tukuyin ang mg sitwasyon na nangangailangan ng naaangkop na tulong sa wika; i-access ang tulong sa wika; at itala ang kontrata. Maliban kung detalyadong ipinaliwanag ang mga ipinapalagay na magiging katumbas nito, dapat na kasama sa mga protokol ang limitasyon sa paggamit ng mga miyembro ng pamilya, kaibigan, o iba pang tao na kaugnayan ng taong LEP sa madadalang na sitwasyon o hindi mahalagang impormasyon.

Mga Pagkilos sa Pagsunod sa CBP:

- Ang Office of Field Operations (OFO) ay may protokol para sa paggamit ng tagapagsalin at serbisyo ng pagsasalin, na hinuhudyatan ng paghiling ng serbisyo sa wika. Nagbibigay ng mga tagapagsalin ang mga kompanya ng eroplano para sa mga biyahero nito. Gumagamit din ng ibang paraan ng interpretasyon at pagsasalin ang CBP, kabilang ang mga empleyado ng ahensiya na sertipikadong maglaan ng serbisyo sa wika. Kung hindi masasapatan ang pangangailangan sa mga serbisyo sa wika gamit ang mga mapagkukunang ito, maaaring gamitin ang US Citizenship and Immigration Service (USCIS Language Line o isang nakakontratang tagapagbigay ng serbisyo. Ang patakaran ng CBP tungkol sa paggamit ng serbisyo ng tagapagsalin at pagsasalin ay susuriin ng komite ng LEP upang masiguro na ito ay sumusunod ito sa mga hinihingi ng plan na ito.

- Ang U.S. Border Patrol (USBP) ay may protokol para sa mga tauhan ng nagpapatupad ng batas kapag nakatagpo ang LEP na indibidwal, kabilang ang mga dayuhan na bata na walang kasamang magulang (unaccompanied alien children , UAC). Sa mga pagkakataon kung saan hindi sapat ang kakayahan sa bahay, ang USBP ay pinasimulan ang paggamit ng kontrata para sa sebisyo sa interpretasyon sa telepono. Sa mga kaso na may mga UAC, hinihingi ng patakaran ng USBP ang mga partikular na pamamaraan kabilang ang pagtukoy sa mga kakayahan ng wika ng indibidwal at tiyakin na ang lahat ng pamamaraan at dokumento ay ipinaliwanag sa wika na nauunawaan ng indibidwal.

- Ang CBP ay nagpaskil ng Civil Right and Civil Liberties “I Speak”na poster sa iba-ibang wika sa buong bansa at sa mga lokasyon na may operasyon upang tulungan ang mga opisyal at ahente sa pagtukoy sa wikang ginagamit ng mga LEP na miyembro ng publiko na nakakatagpo ng CBP sa mga programa at aktibidad nito.

Elemento 6) Mga Pamamaraan sa Pagkontrol ng Kalidad: Inilarawan ang pamamaraan ng pamamahala sa kalidad na tinitiyak sa mga empleyado na gumagamit ng kanilang kasanayan sa banyagang wika na gawin ito sa isang tumpak at karampatang paraan pati na rin upang matiyak ang mataas na kalidad ng serbisyo sa wika mula sa mga kontratista.

Mga Pagkilos sa Pagsunod sa CBP:

- Gumagamit ang OFO ng isang sistema ng pagsubok sa telepono upang matukoy ang kasanayan sa wika ng kasalukuyang opisyal ng CBP at CBP ang Espesyalista sa Agrikultura ng OFO Foreign Language Award Program.

- Mula noong 2006, ang bagong opisyal ng CBP ay itinalaga sa Southwest Border, Miami, at Puerto Rico ay sinubok at sinanay para sa kasanayan sa pagsasalita ng Espanyol.
- Mula noong 2009, lahat ng opisyal ng Air and Marine Operations (AMO) ay sinubok at sinanay para sa kasanayan sa pagsasalita ng Espanyol.
- Ang CBP.gov website ay may mga seksiyon para sa Tanong/Komento/Reklamo na naglalaan ng isang mekanismo ng tugon para sa pangkalahatang publiko at naglalaan ng isang numerong maaaring tawagan (877) 227-5511 para sa mga katanungan.
- Ang CBP.gov website ang naglaan ng link papunta sa Office of Civil Rights and Civil Liberties ng DHS na nagbibigay sa pangkalahatang publiko ng karagdagang mekanismo para magpadala ng komento at reklamo. Ang site ng DHS ay tumatanggap ng reklamo sa "Home Page" sa ilalim ng seksiyong "How Do I?" Ang site ng DHS ay tumatanggap ng mga komento sa pamamagitan ng "Contact Us" page sa ilalim ng "Give Feedback.
- Upang matiyak na ang mga tagapagsalin na ginamit ng CBP ay naglalaan ng mataas na kalidad sa serbisyo sa wika, ang CBP ay bumuo ng plano upang idokumento at masubaybayan ang paggamit ng tagapagsalin.

Elemento 7) Pagsubaybay sa Datos: Magbalangkas ng mga hakbang para sa pagpapatupad at pagmamantini ng mekanismo para sa pangangalap at pamamahala ng datos na nauugnay sa mga pangangailangan na hindi wikang English, lalo na sa pamamagitan ng mga dati nang database o sistema sa pagsubaybay.

Mga Pagkilos sa Pagsunod sa CBP:

- Patuloy na gagamitin ng USBP ang e3 Processing system sa pagsubaybay sa wikang ginagamit ng mga indibidwal na LEP na nahuli at/o nakapiit.
- Tutuklasin ng OFO ang posibilidad ng pagbuo sa isang sistema upang subaybayan ang mga wika na ginagamit ng indibidwal ng LEP na nakakaharap ng mga tauhan ng CBP.
- Susubaybayan ng OPA ang mga reklamo mula sa pangkalahatang publiko na natatanggap sa INFO Center ng CBP tungkol sa pagkakaloob ng mga serbisyo sa wika at ang PDO magsasagawa ng pagtatasa.

Elemento 8) Mga Pagkukunan: Tasahan ang mga mapagkukunang kinakailangan upang maglaan ng mga serbisyo sa wika, matukoy ang umiiral na mapagkukunan hanggang sa praktikal at na naglalarawan ng pagpopondo at mga pangangailangan sa pagkuha.

Mga Pagkilos sa Pagsunod sa CBP:

- Ang Office of Acquisition, Procurement Directorate, ay isang aktibong kalahok sa DHS Integrated Project Team, Language Services Acquisition Working Group na bumubuo ng portfolio ng mga kinokontratang sasakyan para sa kalahatan ng DHS na magagamit ng DHS para mapalakas ang kakayahan nitong bumili na mapababa ang mga presyo at mapabuti ang pagkakaloob ng serbisyo sa wika.
- Susubaybayan ng CBP ang paggamit ng mga serbisyo ng wika.

- Ang CBP ay magsasagawa ng taunang repaso sa serbisyo ng wika upang matukoy kung ang mga pinagkukunan nito ay nagagamit nang mahusay at epektibo.

Elemento 9) Lingap sa mga Komunidad na LEP: Ilarawan ang pakikipagtulungan o pakikipag-ugnayan sa komunoidad ng LEP at sa ibang panlabas na mga stakeholder upang suriin ang pagiging epektibo ng serbisyo ng wika, ilarawan ang estratehiya ng media sa pakikipag-koordinasyon sa DHS at sa Office of Public Affairs (OPA); at inilarawan kung paano ang komunidad ng LEP ay kayang suportahan ang pagsisikap ng ahensiya na makapaglaan ng serbisyo sa wika.

Mga Pagkilos sa Pagsunod sa CBP:

- Bubuo ang CBP ng komprehensibong plano sa pakikipag-ugnayan, na kinabibilangan ng mekanismo para sa pagkuha ng tugon mula sa publiko tungkol sa serbisyo ng wika.
- Ang CBP Office of the Commissioner Non-governmental Organization (OC-NGO)
- Ang CBP.gov website ay may mga seksiyon para sa Tanong/Komento/Reklamo na naglalaan ng isang mekanismo ng tugon para sa pangkalahatang publiko at naglalaan ng isang numerong maaaring tawagan (877) 227-5511 para sa mga katanungan.
- Ang CBP.gov website ay naglaan ng isang link sa Office of Civil Rights and Civil Liberties ng DHS, na nagbibigay sa mamimili ng karagdagang mekanismo para magpasa ng mga komento at reklamo. Ang site ng DHS ay naglarawan kung paano maghain ng reklamo sa “Home Page” sa ilalim ng seksiyon na “How Do I?” Mahahanap ang marami pang impormasyon tungkol sa paghahain ng reklamo sa CRCL, kabilang sa impormasyon ang maramihang wika, at ang proseso ng mga reklamo sa DHS/CRCL Internet Web site at File a Civil Rights Complaint o sa pamamagitan ng pagtawag sa 1 (866)-644-8360. Ang site ng DHS ay tumatanggap ng mga komento sa pamamagitan ng “Contact Us” page sa ilalim ng “Give Feedback.

Elemento 10) Mga Tungkulin ng Empleyado: Kung saan nararapat, palawakin ang paglalarawan ng trabaho upang isama ang pagpapakahulugan at aktibidad ng pagsasalin sa loob ng nasasaklaw na mga tungkulin ng empleyado, suriin ang empleyadong ito sa kaniyang kakayahan sa wika upang masiguro ang kaniyang kagalingan na isagawa ang serbisyo sa wika para sa partikular na tungkulin, at ilarawan ang plano para sa pagpapabuti ng kakayahan ng empleyado sa wika.

Mga Pagkilos sa Pagsunod sa CBP:

- Maglalabas ang CBP ng pinalawak ng direktiba ng LEP, kasama ang USBP at OFO sa paglalabas ng misyon na partikular para sa mga standard operating procedure ng LEP
- Idinagdag ang wika sa mga anunsiyo para sa oportunidad na maging CBP Officer tungkol sa pangangailangan para sa mga aplikante na may kakayahan sa mga wika na karaniwang ginagamit sa iba't ibang mga lokasyon ng CBP

Elemento 11) Mga Timeframe: Ilarawan ang mga timeframe at benchmarks para sa mga hakbang na dapat isagawa.

Mga Pagkilos sa Pagsunod sa CBP:

- Ang mga timeframe at mga benchmark para sa Plano na ito ay inilatag sa Gabay sa Pagpapatupad sa sumusunod sa pahina 12 sa Plano na ito. Ang mga timeframe para sa Plano na ito ay dapat na napapanaho kung kinakailangan.

Elemento 12) Pagsasanay: Kung naaangkop, isama ang isang plano para sa pangangasiwa at frontline na pagsasanay ng tauhan sa mga pananagutan sa pag-access sa wika, kabilang ang pagkilala sa mga tao ng LEP, pag-access sa magagamit na mga serbisyo sa wika, at pakikipagtulungan sa mga tagapagsalin.

Mga Pagkilos sa Pagsunod sa CBP:

- Bubuo ang CBP ng isang plano upang sanayin ang lahat na empleyado ng CBP na kaugnay sa paglaanan ng serbisyo sa pag-access sa wika hinggil sa mga kinakailangan ng Plan na ito at sa kanilang mga partikular na tungkulin at responsibilidad.

- Tutuklasin ng CBP ang posibleng paggamit ng Interagency Training Video Series, na gumawa ng mga video ng vignettes na nagpapakita ng pagkakakilanlan ng mga tao ng LEP, determinasyon sa ginagamit na wika, at pinakamahusay na kasanayan sa paggamit ng telepono sa iba't ibang mga setting ng lugar ng trabaho.

Elemento 13) Abiso sa Publiko: Magbigay ng abiso sa mga libreng serbisyo na tulong sa wika at mga lugar ng pakikipag-ugnayan para sa karagdagang impormasyon at maglaan ng abiso ng impormasyon at mga serbisyo na magagamit sa mga wika maliban sa English.

Mga Pagkilos sa Pagsunod sa CBP:

- Bubuo at magpapatupad ang CBP ng isang plano sa komunikasyon na magsasama sa mga pamamaraan ng pagbibigay ng abiso sa publiko ng mga serbisyo ng tulong sa wika at mga lugar ng pakikipag-ugnayan para sa karagdagang impormasyon.

- Nagpaskil ang CBP ng mga Civil Right and Civil Liberties “I Speak” multi-lingual na poster sa buong bansa sa mga lugar ng pagpapatakbo upang tulungan ang mga opisyal at ahente sa pagtukoy ng mga wika na sinasalita ng mga miyembro ng LEP na nakatagpo sa CBP ng pampublikong programa at aktibidad nito.

- Ang Professional Service Manager Program ng CBP ay bubuo ng pinahusay na mga karatula para sa mga Port of Entry.

- Ang isang video na nagbibigay impormasyon na may pamagat na "You,ve Arrived" (“Nakataring Ka Na”) na nagpapakita ng praktikal na impormasyon tungkol sa proseso ng pagpasok, ay kasalukuyang nagsahimpapawid sa mga pangunahing internasyonal na paliparan sa pagdating ng mga biyahero. Ang video ay nasa wikang English at naka-subtitle sa iba't ibang mga wika. Mapapanood din ang video sa CBP.gov. Ang iba't ibang wika ng subtitle ay ipinakita nang papalit-palit sa buong araw.

- Nasa pangunahing pahina ng CBP sa Internet Web site ang isang link na may pamagat "Communicarse con Nosotros." Ipinapaliwanag ng pahinang ito ang proseso ng pagreklamo sa wikang Espanyol at pinapayagan ang mga nagsasalita ng Espanyol na magpasa ng mga reklamo batay sa kanilang karanasan sa mga opisyal ng CBP sa Espanyol.
- Ang CBP Electronic System for Travel Authorization (ESTA) page ay may mga fact sheet na makukuha mula sa ESTA sa wikang Chinese, Dutch, English, French, German, Italian, Japanese, Korean, Portuguese, Spanish at Swedish

- Magbibigay ang CBP.gov webpage ng impormasyon na nasa maraming wika batay sa pagkalat ng mga wika na ginagamit sa mga komunidad sa paglalakbay at kalakalan.

Elemento 14) Pagsubaybay at Pagsusuri: Maglaan ng pagsubaybay at pagsuri at, kung angkop, i-update ang plano, mga patakaran, at mga pamamaraan sa minimum na bawat dalawang taon.

Mga Pagkilos sa Pagsunod sa CBP:

- Gagamitin ng CBP ang Self-Inspection Program upang matukoy ang pagsunod ng ahensiya sa LAP.

Bilang karagdagan sa mga nabanggit na 14 elemento na ipinahayag sa LAP ng DHS, kabilang sa LAP ng CBP ang sumusunod na karagdagang elemento:

Elemento 15) Teknolohiya: Gumamit ng teknolohiya upang tumulong sa mga serbisyo sa karaniwang wika sa mga port of entry.

Mga Pagkilos sa Pagsunod sa CBP:

- Tatasahan ng CBP ang mga dati na at kasalukuyan teknolohiya na makatutulong sa mga tauhan ng CBP sa pagganap sa mga responsibilidad sa frontline.

Pagpapatupad sa Language Access Plan

Mga Layunin

- Gumawa ng mga makabulihang hakbang sa buong CBP upang mapabuti ang serbisyo sa wika at kakayahang mag-access sa buong CBP.
- Makilahok sa mga pagsisikap na bumuo ng isang portfolio ng DHS malawak ng pang-estratehiya na galing sa mga kontratang sasakyan upang magamit ng DHS sa pagbili ng lakas sa pagpapababa ng mga presyo at mapabuti ang pagkakaloob ng serbisyo sa wika.
- Tukuyin at gamitin ang mga epektibong pamamaraan para sa pagkuha ng datos sa mga pang-araw-araw na gawain sa wika para sa mga layunin ng pamamahala ng mga mapagkukunan sa hinaharap.
- Pagkontrol sa kalidad ng Interpretasyon/ Pagsasalin - Gumawa ng mga hakbang upang matiyak na ang antas ng mga interpretasyon ay inihatid nang propesyonal na may hinihinging mga kultural na pagtatangi na kailangan sa pagsasalin ng wika.
- Gamitin ang mga teknolohiya ng kasalukuyan at hinaharap.
- Magtatag ng isang Working Group - Ang grupong ito na nagtatrabaho ay magiging responsable para sa pagbuo ng isang plano sa pagpapatupad sa pagsunod sa Executive Order 13166.

Layunin 1

Mga Responsableng Tauhan Bilang karagdagan sa paglilista ng pangunahing coordinator ng LEP para sa Component (sangay), kilalanin ang mga senior na pamunuan, wok group, komite, o iba pang tauhan na mayroong awtoridad at maging responsable para sa pagbuo at pagbabago sa Language Access Plan ng Tanggapan o Sangay, pati na rin ang pagtatatag at pagpapatupad ng mga pamamaraan sa pagpapatakbo.

Mga Susunod Na Hakbang

Namumuno: PDO

a) Ang Punong Tagapamahala ng Privacy and Diversity Office (PDO) ay ang Coordinator LEP para sa CBP.

Petsa: Natapos.

b) Magtipon ng isang LEP work group na binubuo ng mga miyembro mula sa bawat tanggapan ng programa ng CBP upang bumuo at baguhin ang FY 2008 Plan.

Petsa: Natapos.

c) Humiling ng partisipasyon sa lahat ng tanggapan ng programa ng LAP para sa sesyon ng brainstorming.

Petsa: Natapos.

d) Magtatag ng komite ng LEP para matugunan minsan sa tatlong buwan na batayan upang masuri ang mga kasalukuyang aktibidad ng programa.

Petsa: Natapos

e) Magpalabas ng charter para sa LEP work group

Petsa: Natapos

Layunin 2
Pangangasiwa: Magtatag ng protokol para sa awtoridad at pangangasiwa.

Mga Susunod Na Hakbang

Namumuno: PDO **Suporta:** Office of Accountability/Management Inspections Division (MID)

a) Bumuo ng isang LEP-related Self-Inspection Program Worksheet para sa pagpapatupad sa cycle ng FY15 SIP.

Petsa: Ang Self-Inspection Program Worksheet ay napunan at ipinadala noong Marso 2015.

Namumuno: PDO **Suporta:** HRM/Office of Acquisition

b) Mgtanong sa mga tinukoy na kawani ng CBP para matukoy kung kanakailangan ang pagsasaayos sa pagkakaloob ng mga serbisyo sa wika.

Petsa: Natapos

Layunin 3
Abiso sa mga Empleyado: Makapagtatag ng mga paraan para sa pagpapaliwanag sa mga empleyado ng kanilang mga responsibilidad at magagamit na mapagkukunan ng wika.

Mga Susunod Na Hakbang

Namumuno: PDO **Suporta:** OPA

a) Pagrepaso ng lahat ng tanggapan sa LEP Plan ng CBP.

Petsa: Natapos

b) Nai-brief ang ehekutibong pamunuan sa "draft" ng Plan ng CBP.

Petsa: Natapos

c) Bumuo ng Communication Plan para sa LAP
   - Bubuo ang PDO ng isang komprehensibong plano sa komunikasyon.
   - Ipapaskil ang mga nilalaman ng LAP ng CBP sa Internet website ng CBP.
   - Pansin na ang LAP ay lumagda aymagpapalaganap sa CBP ng mga empleyado na gumagamit ng electronikong mail ((*e.g.*, CBP Central) ang panloob CBP Sistema ng Pagpapakita ng Impormasyon.

- Ang mga empleyado ay makatatanggap ng abiso na magbibigay-alam sa kanila ng pagpirma sa LAP ng CBP at ang mga nilalaman ng Plan.
- Ang mga empleyado ay makatatanggap ng taunang abiso ng napapanahong ginawa ng LAP.

Petsa: Natapos

Layunin 4
Mga dapat unahin: Isama ang isang plano para sa serbisyo ng wikang inuuna base kahalagahan ng serbisyo o nakatagpo, kadalasan ng paggamit, at demograpiko.

Mga Susunod Na Hakbang

Namumuno: PDO **Suporta:** Lahat na Tanggapan ng Program

a) Tutukuyin ng CBP ang mga pangangailang sa pagsasalin at interpretasyon ng bawat tanggapan ng programa.

Petsa: FY 2017

Namumuno: OPA

b) Bubuo ang OPA ng isang plano upang unahin ang pagsasalin ng mga materyales na direktang nakakaapekto sa naglalakbay na publiko.

Petsa: FY 2017

Layunin 5
Mga Pamamaraan/Protokol sa Pag-access ng Wika: Magtakda ng mga pamamaraan sa pag-access ng wika o mga protokol na dapat sundin ng tauhan upang magkaloob ng mga serbisyo sa wika sa mga taong LEP na nakakaharap sa kanilang pang-araw-araw na aktibidad. Saklaw ng protokol ang: pagkilala sa status ng LEP ng isang indibidwal, pagkilala sa wikang ginagamit, pagtukoy sa mga sitwasyon na nangangailangan ng naaangkop na tulong sa wikang, pag-access sa tulong na ito sa wika, at pagtatala ng contact. Maliban kung detalyadong ipinaliwanag ang mga ipinapalagay na magiging katumbas nito, dapat na kasama sa mga protokol ang limitasyon sa paggamit ng mga miyembro ng pamilya, kaibigan, o iba pang tao na kaugnayan ng taong LEP sa madadalang na sitwasyon o hindi mahalagang impormasyon.

Mga Susunod Na Hakbang

a) May protokol ang OFO para sa paggamit ng mga tagapagsalin at mga serbisyong pagsasalin at i-update ang patakaran nito. Ang patakaran ng CBP tungkol sa paggamit ng serbisyo ng tagapagsalin at pagsasalin ay susuriin ng komite ng LEP upang masiguro na ito ay sumusunod ito sa mga hinihingi ng plan na ito.

Petsa: Marso 2017

Namumuno: USBP **Suporta:** PDO

b) Ang USBP ay may protokol para sa mga tauhan ng pagpapatupad ng batas kapag nakatagpo ang mga indibidwal na LEP, kabilang ang mga Unaccompanied Alien Children (mga UAC). Sa mga pagkakataon

kung saan hindi sapat ang kakayahan sa bahay, ang USBP ay pinasimulan ang paggamit ng kontrata para sa sebisyo sa interpretasyon sa telepono. Sa mga kaso na may mga UAC, hinihingi ng patakaran ng USBP ang mga partikular na pamamaraan kabilang ang pagtukoy sa mga kakayahan ng wika ng indibidwal at tiyakin na ang lahat ng pamamaraan at dokumento ay ipinaliwanag sa wika na nauunawaan ng indibidwal.

Petsa: Natapos

Namumuno: PDO **Suporta:** Lahat na Tanggapan ng Program

c) Ang CBP ay nagpaskil ng Civil Right and Civil Liberties "I Speak"na poster sa iba-ibang wika sa buong bansa at sa mga lokasyon na may operasyon upang tulungan ang mga opisyal at ahente sa pagtukoy sa wikang ginagamit ng mga LEP na miyembro ng publiko na nakakatagpo ng CBP sa mga programa at aktibidad nito.

Petsa: Punan (Pagpiit at iba pang mga Lugar ng Pagpapatakbo)

<u>Layunin 6</u>

Mga Pamamaraan sa Pagkontrol ng Kalidad: Ilarawan ang mga pamamaraan ng kontrol sa kalidad na tinitiyak na ang mga tauhan na empleyado ay gumagamit ng kanilang mga kakayahan sa banyagang wikang na gawin ito sa isang tumpak at may kakayahang paraan pati na rin upang matiyak ang mataas na kalidad na mga serbisyo ng wika mula sa mga kontratista.

Mga Susunod Na Hakbang

Namumuno: OFO

a) Patuloy na gagamitin ng ang isang telephonic testing system upang matukoy ang kasanayan sa wika ng kasalukuyang opisyal ng CBP at CBP ang Espesyalista sa Agrikultura ng OFO Foreign Language Award Program.

- Mula noong 2006, ang bagong opisyal ng CBP ay itinalaga sa Southwest Border, Miami, at Puerto Rico ay sinubok at sinanay para sa kasanayan sa pagsasalita ng Espanyol.
- Simula noong 2009, Lahat ng bagong mga opisyal ng Air and Marine Operations (AMO) ay nasubok at sinanay para sa kasanayan sa wikang Espanyol.
- Ang CBP.gov website ay may mga seksiyon para sa Tanong/Komento/Reklamo na naglalaan ng isang mekanismo ng tugon para sa pangkalahatang publiko at naglalaan ng isang numerong maaaring tawagan (877) 227-5511 para sa mga katanungan. Noong 2015, Isinalin ng CBP ang seksiyon ng Tanong/Komento/Reklamo sa Espanyol, lubhang nakapagpapabuti sa pag-access sa proseso ng reklamo. Bukod pa rito, ang pangunahing pahina ng CBP Internet Web site ay kabilang ang isang link na pinamagatang "Communicarse con Nosotros." Ipinapaliwanag ng pahinang ito ang proseso ng pagreklamo sa wikang Espanyol at pinapayagan ang mga nagsasalita ng Espanyol na magpasa ng mga reklamo batay sa kanilang karanasan sa mga opisyal ng CBP sa Espanyol.
- Ang CBP.gov website ang naglaan ng link papunta sa Office of Civil Rights and Civil Liberties ng DHS na nagbibigay sa pangkalahatang publiko ng karagdagang mekanismo para magpadala ng komento at reklamo. Ang lugar ng DHS ay nagbibigay ng

impormasyon tungkol sa mga reklamo sa “Home Page” sa ilalim ng seksiyon na “How Do I?” Ang lugar ng DHS ay tumatanggap ng komento sa pamamagitan ng “Contact Us” sa ilalim ng pahina sa “Give Feedback.”

Petsa: Natapos

Namumuno: PDO **Suporta:** Lahat na Tanggapan ng Program

b) Upang matiyak na ang mga tagapagsalin na ginamit ng CBP ay naglalaan ng mataas na kalidad sa serbisyo sa wika, ang CBP ay bumuo ng plano upang idokumento at masubaybayan ang paggamit ng tagapagsalin.

Petsa: FY 2017

<u>Layunin 7</u>

Pagsubabay sa Datos: Magbalangkas ng mga hakbang para sa pagpapatupad at pagmamantini ng mekanismo para sa pangangalap at pamamahala ng datos na nauugnay sa mga pangangailangan na hindi wikang English, lalo na sa pamamagitan ng mga dati nang database o sistema sa pagsubaybay.

Mga Susunod Na Hakbang

Namumuno: USBP

a) Patuloy na gagamitin ng USBP ang e3 Processing system sa pagsubaybay sa wikang ginagamit ng mga indibidwal na LEP na nahuli at/o nakapiit.

Petsa: Pinunan para sa USBP (eProcessing system)

Namumuno: OFO

b) Tutuklasin ng OFO ang posibilidad ng pagbuo sa isang sistema upang subaybayan ang mga wika na ginagamit ng indibidwal ng LEP na nakakaharap ng mga tauhan ng CBP.
Petsa: FY 2017

Namumuno: IPL/CBP INFO Center

c) Susubaybayan ng IPL ang mga reklamo mula sa pangkalahatang publiko na natatanggap sa INFO Center ng CBP tungkol sa pagkakaloob ng mga serbisyo sa wika at ang PDO magsasagawa ng pagtatasa.

Petsa: FY 2017

<u>Layunin 8</u>

Mapagkukunan: Tasahan ang mga mapagkukunang kinakailangan upang maglaan ng mga serbisyo sa wika, matukoy ang umiiral na mapagkukunan hanggang sa praktikal at na naglalarawan ng pagpopondo at mga pangangailangan sa pagkuha.

Mga Susunod Na Hakbang

Namumuno: Office of Acquisition

a) Ang Office of Acquisition, ay makikilahok sa pagsisikap na makabuo ng portfolio ng mga kinokontratang sasakyan para sa kalahatan ng DHS na magagamit ng DHS para mapalakas ang kakayahan nitong bumili na mapababa ang mga presyo at mapabuti ang pagkakaloob ng serbisyo sa wika.

   Petsa: Natapos

Namumuno: Office of Acquisition

b) Magsisimulang subaybayan ng CBP ang paggamit nito sa serbisyo sa wika.

   Petsa: Natapos

Namumuno: PDO **Suporta:** Lahat na Tanggapan ng Program

c) Ang CBP ay magsasagawa ng taunang repaso sa serbisyo ng wika upang matukoy kung ang mga pinagkukunan nito ay nagagamit nang mahusay at epektibo.

   Petsa: Nagpapatuloy

Layunin 9

Outreach sa mga kOmunidad na LEP: Ilarawan ang pakikipagtulungan o pakikipag-ugnayan sa komunidad na LEP at sa ibang panlabas na mga stakeholder upang suriin ang pagiging epektibo ng serbisyo ng wika, ilarawan ang estratehiya ng media sa koordinasyon sa DHS at sa Office of Public Affairs (OPA); at inilarawan kung paano ang komunidad na LEP ay kayang suportahan ang pagsisikap ng ahensiya na makapaglaan ng serbisyo sa wika.

Mga Susunod Na Hakbang

Namumuno: OC-NGO **Suporta:** OPA, PDO

a) Bubuo ang CBP ng komprehensibong plano sa pakikipag-ugnayan, na kinabibilangan ng mekanismo para sa pagkuha ng tugon mula sa publiko tungkol sa serbisyo ng wika.

   - Ipinaskil ng CBP ang Draft na LAP para sa komento sa site ng CBP.gov upang manghingi ng mga komento mula sa publiko.
   - Ang mga komento mula sa publiko ay nirepaso at inayos bago gawing pinal ang LAP.
   - Bilang tugon sa mga komento ng stakeholder, binago ng CBP ang Plan para matiyak na ginagamit na mga Pangunahing Kataga ang mga ginagamit sa Language Access Plan ng DHS.
   - Pinahusay ng CBP ang proseso ng online na reklamo nito upang isama ang mga link papunta sa pahina ng reklamo ng DHS at nagdagdag ng pahina ng reklamo sa wikang Espanyol sa CBP.gov.
   - Pinahusay ang pahina ng ESTA para maglaan ng direktang link papunta sa mga pahina ng impormasyon sa maramihang wika.

   Petsa: Natapos

Namumuno: OC-NGO

b) Ang NGO Liaison ng CBP ay magpapadali sa mga sesyon ng feedback sa mga NGO.

Petsa: Nagpapatuloy

<u>Layunin 10</u>

Mga Tungkulin ng Empleyado: Kung saan nararapat, palawakin ang paglalarawan ng trabaho upang isama ang pagpapakahulugan at aktibidad ng pagsasalin sa loob ng nasasaklaw na mga tungkulin ng empleyado, suriin ang empleyadong ito sa kaniyang kakayahan sa wika upang masiguro ang kaniyang kagalingan na isagawa ang serbisyo sa wika para sa partikular na tungkulin, at ilarawan ang plano para sa pagpapabuti ng kakayahan ng empleyado sa wika.

Mga Susunod Na Hakbang

Namumuno: PDO (Agency-wide LEP Directive) **Mamuno:** Ang USBP at OFO (misyon-specific supporting LEP standard operating procedures)

a) Maglalabas ang CBP ng pinalawak ng direktiba ng LEP, kasama ang USBP at OFO sa paglalabas ng misyon na partikular para sa mga standard operating procedure ng LEP

Petsa: FY 2017

Namumuno: HRM **Suporta:** OFO

b) Idinagdag ang wika sa mga anunsiyo para sa oportunidad na maging CBP Officer tungkol sa pangangailangan para sa mga aplikante na may kakayahan sa mga wika na karaniwang ginagamit sa iba't ibang mga lokasyon ng CBP

Petsa: Natapos

<u>Layunin 11</u>

Mga Timeframe: Ilarawan ang mga timeframe at benchmarks para sa mga hakbang na dapat isagawa.

Mga Susunod Na Hakbang

Namumuno: PDO

a) I-update ang mga timeframe kung kinakailangan

Petsa: Nagpapatuloy

Layunin 12
Pagsasanay: Kung naaangkop, isama ang isang plano para sa pangangasiwa at frontline na pagsasanay ng tauhan sa mga pananagutan sa pag-access sa wika, kabilang ang pagkilala sa mga tao ng LEP, pag-access sa magagamit na mga serbisyo sa wika, at pakikipagtulungan sa mga tagapagsalin.

Mga Susunod Na Hakbang

Namumuno: OTD **Suporta:** PDO, USBP, at OFO

a) Bubuo ang CBP ng plano para sanayin ang lahat ng empleyado ng CBP na may kinalaman sa pagbibigay ng mga serbisyo sa pag-access ng wika hinggil sa mga iniaatas ng LAP ng CBP at sa kanilang mga partikular na tungkulin at responsibilidad.

   Petsa: FY 2017

b) Tutuklasin ng CBP ang posibleng paggamit ng Interagency Training Video Series, na gumawa ng mga video ng vignettes na nagpapakita ng pagkakakilanlan ng mga tao ng LEP, determinasyon sa ginagamit na wika, at pinakamahusay na kasanayan sa paggamit ng telepono sa iba't ibang mga tagpo ng lugar ng trabaho.

   Petsa: FY 2017

Layunin 13
Abiso sa Publiko: Magbigay ng abiso para sa libreng serbisyo na tulong sa wika at mga punto ng kaugnayan para sa mga karagdagang impormasyon.

Mga Susunod Na Hakbang

Namumuno: PDO **Suporta:** Lahat na Tanggapan ng Program

a) Bubuo at magpapatupad ang CBP ng isang plano sa komunikasyon na magsasama sa mga pamamaraan ng pagbibigay ng abiso sa publiko ng mga serbisyo ng tulong sa wika at mga lugar ng pakikipag-ugnayan para sa karagdagang impormasyon.

   Petsa: FY 2017

Namumuno: USBP (Mga Istasyon) **Namumuno:** OFO (Mga POE)

b) Ang CBP ay nagpaskil ng Civil Right and Civil Liberties “I Speak”na poster sa iba-ibang wika sa buong bansa at sa mga lokasyon na may operasyon upang tulungan ang mga opisyal at ahente sa pagtukoy sa wikang ginagamit ng mga LEP na miyembro ng publiko na nakakatagpo ng CBP sa mga programa at aktibidad nito.

   Petsa: Punan (Pagpiit at iba pang mga Lugar ng Pagpapatakbo)

Namumuno: OFO

c) Kabilang sa OFO Professional Service Manager Program ng CBP ang pinahusay na karatula at isang video na naglalaman ng mga praktikal na impormasyon tungkol sa proseso ng pagpasok, na kasalukuyang naisahimpapawid sa 20 internasyonal na paliparan sa pagdating ng mga biyahero sa wikang English, Arabic, French, German, Japanese, Korean, Traditional Chinese, Russian, and Spanish.

   Petsa: Nagpapatuloy

Namumuno: OPA

d) Ang isang video na nagbibigay impormasyon na may pamagat na "You,ve Arrived" (“Nakataring Ka Na”) na nagpapakita ng praktikal na impormasyon tungkol sa proseso ng pagpasok, ay kasalukuyang nagsahimpapawid sa mga pangunahing internasyonal na paliparan sa pagdating ng mga biyahero. Ang video ay nasa wikang English at naka-subtitle sa iba't ibang mga wika. Mapapanood din ang video sa CBP.gov. Ang iba't ibang wika ng subtitle ay ipinakita nang papalit-palit sa buong araw.

   Petsa: Natapos

e) Nasa pangunahing pahina ng CBP sa Internet Web site ang isang link na may pamagat “Communicarse con Nosotros.” Ipinapaliwanag ng pahinang ito ang proseso ng pagreklamo sa wikang Espanyol at pinapayagan ang mga nagsasalita ng Espanyol na magpasa ng mga reklamo batay sa kanilang karanasan sa mga opisyal ng CBP sa Espanyol.

   Petsa: Natapos

f) Ang CBP Electronic System for Travel Authorization (ESTA) page ay may mga fact sheet na makukuha mula sa ESTA sa wikang Chinese, Dutch, English, French, German, Italian, Japanese, Korean, Portuguese, Spanish at Swedish

   Petsa: Natapos

g) Magbibigay ang CBP.gov webpage ng impormasyon na nasa maraming wika batay sa pagkalat ng mga wika na ginagamit sa mga komunidad sa paglalakbay at kalakalan.

   Petsa: Nagpapatuloy

Layunin 14

Pagmammanman at Pagtatasa: Maglaan ng pagmanman at pagtasa at, kung angkop, pag-update ng plano, mga patakaran, at mga pamamaraan sa minimum na bawat dalawang taon, kabilang na ang pagmanman sa pagganap, pagtiyak sa kalidad, at mga proseso sa panloob na pagsusuri pati na rin ang pagsusuri sa epekto, kung mayroon man, mula sa paghalili ng demograpiko.

Mga Susunod Na Hakbang

Namumuno: PDO **Suporta:** Office of Accountability

a) Gagamitin din ng CBP ang proseso ng Self-Inspection Program upang matukoy ang pagsunod ng ahensiya sa LEP Plan.

Petsa: Ang Self-Inspection Program Worksheet ay napunan at ipinadala noong Marso 2015.

Layunin 15

Teknolohiya: Gamitin ang teknolohiya upang makatulong sa mga karaniwang pagsasalin ng wika sa port of entry.

Mga Susunod Na Hakbang

Namumuno: OTIA **Suporta:** OIT

a) Tatasahan ng CBP ang mga dati na at kasalukuyan teknolohiya na makatutulong sa mga tauhan ng CBP sa pagganap sa mga responsibilidad sa frontline.

Petsa: Nagpapatuloy

Mga Acronym

DHS	U.S. Department of Homeland Security
DOJ	U.S. Department of Justice
GAO	U.S. Government Accountability Office
HRM	Office of Human Resources Management
IPL	Intergovernmental Public Liaison
JLTF	Joint Language Task Force
LEP	Limited English Proficiency
MID	Management Inspections Division
NGO	Non-Governmental Organization
AMO	Air and Marine Operations
USBP	U.S. Border Patrol
OC-NGO	Office of the Commissioner, Non-Government Organization Liaison
OFO	Office of Field Operations
OIT	Office of Information Technology
OPA	Office of Public Affairs
OTIA	Office of Technology Innovation and Acquisition
POE	Port of Entry
PDO	Privacy and Diversity Office
UAC	Unaccompanied Alien Children